higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KANTOORPRAKTYK N4

7 JUNIE 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	Waar		
	1.1.2	Waar		
	1.1.3	Onwaar		
	1.1.4	Onwaar		
	1.1.5	Waar		
			(5 × 2)	(10)
1.2	1.2.1	Lêer-uit-kaarte		
	1.2.2	Liassering		
	1.2.3	Duplisering		
	1.2.4	Begroting		
	1.2.5	Kennisgewing en agenda		
			(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	C		
	1.3.2	D		
	1.3.3	E		
	1.3.4	G		
	1.3.5	B		
			(5 × 2)	(10)
1.4	1.4.1	C		
	1.4.2	D		
	1.4.3	C		
	1.4.4	A		
	1.4.5	C		
	1.4.6	C		
	1.4.7	B		
	1.4.8	C		
	1.4.9	D		
	1.4.10	A		
			(10 × 2)	(20)
				[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Boloko
2.1.2 Maboea
2.1.3 Maboya
2.1.4 Mabua
2.1.5 Mabwala

(5 × 1) (5)

2.2 Waar
- 'n Mosie moet voorgestel en gesekondeer word.
- 'n Mosie moet duidelik verstaan word en moet ondubbelsinnig wees.
- Dit moet binne die bestek van die organisasie se grondwet wees.
- Dit moet slegs na een saak verwys.
- 'n Mosie wat op die agenda voorkom, mag nie onttrek word sonder die voorsitter, voorsteller en sekondeerder se toestemming nie.
- 'n Mosie wat verwerp is, mag nie weer op dieselfde vergadering voorgestel word nie.
- 'n Mosie begin gewoonlik met die woord 'Dat ...'.
- 'n Formele mosie mag nie gewysig word nie.
- Sodra 'n formele mosie aanvaar is, geniet dit voorkeur bo enige ander saak.
- Slegs lede wat nie aan 'n bespreking van die saak deelgeneem het nie, kan so 'n mosie indien. (Enige 5 × 1) (5)

2.3
- Skryf al die besonderhede neer sodra dit veilig is.
- Indien moontlik, skryf die besonderhede van die ontsnaproete neer.
- Maak 'n lys van al die getuies, met hul besonderhede.
- Benoem 'n persoon wat die pers kan hanteer.
- Moenie openbaar maak hoeveel geld gesteel is nie.
- Indien die personeel getraumatiseer is, moet hulle berading ontvang.
- Bel die polisie of veiligheidsdienste. (Enige 5 × 2) (10)

2.4
- Voeg die maatskappylogo in.
- 'n Foto van die kaarthouer kan daarop gedruk word.
- Die besonderhede moet op sterk, duursame papier gedruk word.
- Die besonderhede moet in 'n lettertipe gedruk word wat maklik leesbaar is.
- Geen onbekende afkortings moet gebruik word nie.
- Dit moet in 'n standaardgrootte besigheidskaartkoevert inpas.
- Sluit die houer se naam, posisie en telefoonnommer in. (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

2.5
- Die voorsitter se spesiale agenda, met enige bygevoegde aantekeninge
- Die vorige vergadering se notule
- 'n Lys van die lede
- Briewe, memorandums, verslae en ander korrespondensie betreffende sake op die agenda
- Afskrifte van die korrespondensie wat aan lede uitgestuur is

(Enige ander belangrike inligting of dokumente) (5 × 1) (5)
[30]

VRAAG 3

3.1
- Bly waaksaam.
- Monie jou brein oorlaai nie.
- Lees vir begrip.
- Herhaal dit wat jy pas gelees het.
- Pas mnemoniese tegnieke toe.
- Skenk aandag aan die taak wat verrig moet word.
- Bly in 'n goeie fisieke toestand.
- Maak seker dat die spiere in jou liggaam fiks bly. (Enige 5 × 1) (5)

3.2
- Spoed
- Duidelikheid (om duidelik te praat)
- Beleefdheid
- Eenvoud en 'n normale stemtoon
- Behoorlike taalgebruik
- Geen etery terwyl jy praat nie
- Stemuitdrukking
- Fokus op asemhaling (Enige 5 × 1) (5)

3.3
- Beantwoord 'n uitnodiging betyds en wees betyds vir enige onthaal of funksie.
- Moenie loop voordat die eregas vertrek het nie.
- Moenie jou ooreet aan kos of te veel drink nie.
- Moenie praat met kos in jou mond (of tussen happe) nie.
- Hou die gesprek vermaaklik en interessant.
- Indien 'n ander persoon die uitgenooide persoon gaan verteenwoordig, moet die gasheer ingelig word.
- Die gasheer moet ook omtrent die aantal gaste wat die funksie gaan bywoon, ingelig word. (Enige 5 × 2) (10)

3.4
- Die vergadering moet volgens die bepalings van die toepaslike grondwet byeengeroep word.
- Daar moet behoorlik kennis van die vergadering gegee word.
- Die vergadering moet behoorlik saamgestel word.
- Diegene wat teenwoordig is, moet ’n kworum vorm.
- Die voorsitter moet behoorlik aangestel word. (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 4

4.1
- 'n Modem kan as jou rekenaar se telefoon beskryf word.
- 'n Gewone telefoon werk deurdat die klanke van jou stem in elektriese of digitale impulse omgesit word.
- Die ontvanger se telefoon sit hierdie impulse terug in klank om.
- Die modem werk volgens die beginsel dat die teks, klank of foto op jou rekenaar deur jou modem in digitale impulse omgesit word.
- Die ontvanger se modem sit dit terug om in teks, klank of foto's sodat die ontvang dit op sy of haar rekenaar kan ontvang.

(Enige toepaslike antwoorde – 5 × 1) (5)

4.2
- Die organisasie se grootte – Salarisse is geneig om in groot organisasies hoër te wees.
- Die veld waarin die organisasie werk – Salarisse in bepaalde sakesektore is hoër as in ander.
- Die onderneming se ligging – Die vergoedingspakket in stedelike gebiede is normaalweg hoër as dié in plattelandse gebiede.
- Die soort werk wat verlang word – Hoe meer geskoold die aard van die werk is, hoe hoër is die vergoeding.
- 'n Persoon se ervaring, kennis en vaardighede – Hoe meer ervaring jy al opgedoen het en hoe groter die vaardighede wat jy kan aanbied, hoe hoër is die vergoeding. (5 × 2) (10)

4.3
- Herhaal die inligting.
- Maak 'n assosiasie met spesifieke dinge.
- Maak 'n rympie uit die inligting.
- Vorm akronieme waarin jy letters van woorde gebruik wat jy kan onthou.
- Oefen dinge deur dit te hoor, te sien, neer te skryf en te doen.
- Jou geheue, nes die spiere in jou liggaam, moet fiks bly.
- Skenk aandag aan die taak wat verrig moet word.
- Maak seker dat jy in 'n goeie fisieke toestand is deur genoeg oefening en rus in te kry.
- Pas mnemoniese tegnieke toe deur visuele beelde of akronieme te gebruik. (Die studente moet punte kry as hulle hierdie tegnieke vermeld.)

(Enige 5 × 1) (5)

4.4
- Kontak die ambulans- of mediesenoodpersoneel.
- Maak enige stywe klere om die nek, bors en middel los.
- Indien die persoon by sy of haar bewussyn is, is dit die beste om hulle te laat sit of te laat lê met die kop en knieë wat ondersteun word.
- Indien die persoon bewusteloos is, moet hy of sy plat neergelê word en moet sy of haar pols (hartklop) en asemhaling gemonitor word.
- Indien die persoon nie asemhaal nie, moet mond-tot-mond-resussitasie toegedien word.
- Moenie die hart masseer nie.
- As jy nie seker is of die persoon se hart nog klop nie, kan jy ferm op die persoon se bors druk en die hart probeer skok. (Enige 5 × 2) (10)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 5.1.1

- Antwoord die telefoon onmiddellik. Dit skep 'n ongunstig indruk as niemand antwoord nie.
- Identifiseer die onderneming asook jouself wanneer jy 'n oproep antwoord.
- Skep 'n professionele beeld deur beleef te wees en by die punt te hou.
- Gebruik die woorde 'dankie' en 'asseblief' omdat die gebruik daarvan menseverhoudings verbeter.
- Wanneer jy die verkeerde nommer geskakel het, moenie die telefoon bloot neergooi nie – maak verskoning vir die ongerief.
- Moet nooit by 'n argument met 'n inbeller betrokke raak nie.
- Lig die inbeller in wanneer jy hulle moet laat aanhou.

(Enige 5 × 2) (10)

5.1.2

- Hou by die landswette.
- Voldoen aan die organisasie se grondwet en regulasies.
- Neem die gemenereg in aanmerking.
- Neem praktyke en gewoontes in aanmerking.
- Diegene wat teenwoordig is, moet 'n kworum kan vorm.
- Gee behoorlik kennis van die vergadering. (Enige 4 × 1) (4)

5.1.3 'n Vergadering vind plaas wanneer twee of meer persone byeenkom om sake van wedersydse belang te bespreek en besluite daaroor te neem. (1)

5.1.4

- Voldoende ruimte om te kan werk
- 'n Aangename, bevredigende werksomgewing
- Effektiewe kantoormeubels en -toerusting om take doeltreffend te kan verrig
- Voldoende fasiliteite vir effektiewe interne en eksterne kommunikasie
- 'n Effektiewe arbeidsmag/mense wat die werk kan doen
- Moet ver van besige kantore af geleë wees
- Moet die maatskappy se beeld en identiteit beklemtoon
- Beplan die uitleg op so 'n manier dat artikels wat sigbaar rondlê, weggesteek word. (Enige 5 × 1) (5)

5.2

- Lêers kan maklik en onmiddellik herwin word.
- Elke afdeling kan die liasseerstelsel gebruik wat by hulle pas.
- Die vertroulikheid van inligting word gehandhaaf.
- Die liassering kan makliker beheer word.
- Junior personeel kan die liassering doen.
- Dit voorkom verkeerde liassering. (Enige 5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 6

6.1
- Wees beleef, geduldig en behulpsaam.
- Fokus op die stem aan die ander kant van die telefoon asook op die oproep/inbeller.
- Gebruik behoorlike taal.
- Sodra jy 'n oproep ontvang, handel dit so vinnig en doeltreffend moontlik af.
- Stel 'n professionele stemposboodskap op die telefoon op indien mense 'n boodskap moet laat.
- Luister na wat die persoon se titel is en gebruik dan daardie titel.

(Enige 5 × 2) (10)

6.2
- Serpe
- Juweliersware
- Skoene
- Handsakke/aktetasse
- Dasse
- Gordels

(Enige 5 × 1) (5)

6.3
- Skep 'n hartlike, uitnodigende atmosfeer met die gepaste versierings.
- Voorsien aktuele leesmateriaal.
- Moenie 'n rokery toelaat nie. Hierdie boodskap kan met behulp van 'n deftige teken, wat naby aan die ingang opgesit word, oorgedra word.
- Bied koffie of tee aan besoekers aan indien hulle moet wag. Koue mineraalwater kan ook bedien/voorsien word.
- Enige tekens moet professioneel gedoen word en leesbaar en/of sigbaar wees. (5)

6.4
- Die notule moet die verrigtinge en besluite wat geneem is, akkuraat weerspieël.
- Dit moet duidelik, onpartydig en objektief geskryf word.
- Die notule moet beknop wees.
- Die lede wat die vergadering nie bygewoon het nie, behoort 'n duidelike en akkurate beeld te kry van al die sake wat geopper is.
- Die notule wat in Engels afgeneem word, word in die verlede tyd geskryf, terwyl 'n Afrikaanse notule in die teenswoordige tyd geskryf word. Albei soorte notules word egter in die derde persoon geskryf. (5)

6.5
- Koopbestellings
- Kwitansies en kredietkaarte
- Aflewerings- en verskaffersbewyse vir inkomende goedere
- Terugsendingsnotas
- Rekwisisies en uitreikingsbewyse vir uitgaande goedere uit die voorraadkamer (5)

[30]

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Slegs lede mag private vergaderings bywoon, alle lede beskik oor die reg om te stem, en die besluite wat geneem word, is bindend.

7.1.2 Al die lede van 'n organisasie mag algemene vergaderings bywoon en alle lede mag op hierdie vergaderings stem.

7.1.3 Dit is 'n formele byeenkoms van afgevaardigdes uit die verskillende takke of kantore van dieselfde organisasie.

7.1.4 Dit is 'n openbare byeenkoms waarby 'n aantal sprekers 'n aanbieding oor 'n gemeenskaplike onderwerp of belangstellingsveld gee.

7.1.5 Die deelnemers aan 'n seminaar deel hul ervarings oor 'n bepaalde onderwerp en dit word deur 'n fasiliteerder of 'n gesaghebbende in daardie bepaalde veld aangebied. (5 × 2) (10)

7.2
- Die dokumente word opgerol en in 'n silinder van karton, metaal of plastiek geplaas.
- Daar is 'n deksel aan elke kant van die buis, met die naam van die lêer wat daarop geskryf word.
- Die buise word gewoonlik op mekaar gestapel of langs mekaar op 'n rak geplaas.
- 'n Gewilde metode vir die opstapeling van buislêers is om buisrollêerwaentjies te gebruik wat tekening-, kaart- en planbuise kan berg.
- Maatskappye gebruik hierdie soort liassering vir bouplanne wat te groot is om in 'n gewone vouer of lêer in te pas. (5 × 2) (10)

7.3
- Die gewone skryfbehoefte-items soos penne en papier
- Truprojektor
- Skryfbord
- Blaaikaart
- Skuifies/rekenaargegenereerde visuele aanbiedinge/video's
- Kommunikasiemedia
- Dupliseerfasiliteite
- Opnametoerusting
- Mikrofoon (Enige 5 × 1) (5)

7.4 7.4.1 Agenda/sakelys (2)

7.4.2
- Sake word in 'n logiese volgorde op die vergadering geopper en bespreek.
- Dit verhoed dat sake wat eers later bespreek moet word, op die verkeerde tyd geopper word.
- Dit verhoed dat daar van sake vergeet word. (3)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou